

Bogotá, 09 de febrero de 2022

Señores

**JUNTA DIRECTIVA BANCO DE BOGOTÁ S.A.**

Ciudad

Referencia: Resumen Ejecutivo del Informe de Gestión del Defensor del Consumidor Financiero del año 2021.

Apreciados Señores:

El presente informe se produce en desarrollo y cumplimiento de lo establecido en la Ley 1328 de 2009 y en la Circular Básica Jurídica 29 de 2014, proferida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

1. La Defensoría emitió sus conceptos con base en los documentos y pruebas que integraron el expediente respectivo. Sus conceptos u opiniones no son obligatorios o vinculantes para el consumidor financiero y solo serían vinculantes para la entidad financiera si así lo hubiere contemplado la entidad en sus reglamentos. El Banco de Bogotá en sus reglamentos no prevé que los conceptos del Defensor del Consumidor Financiero tengan carácter vinculante.

2. En el año 2021 la Defensoría del Consumidor Financiero sostuvo reuniones virtuales y comunicación permanente con la Gerencia de Soluciones para el Cliente del Banco de Bogotá, con el propósito de evaluar casos puntuales relacionados con diferentes servicios o productos de la entidad financiera, y algunos aspectos que consideró de interés para la entidad, en la evaluación de sus procesos de servicio y atención al consumidor financiero.

3. Referencia estadística de quejas:

<b>CONSOLIDADO DE PQRs</b>	<b>Año 2020</b>	<b>Año 2021</b>
Quejas pendientes año anterior	565	1945
<b>Quejas recibidas</b>	<b>15940</b>	<b>15594*</b>
Quejas aceptadas	15860	15562
Quejas desistidas	46	23
<b>Quejas tramitadas (resueltas)</b>	<b>14434</b>	<b>16488**</b>
Quejas pendientes a diciembre 31	1945	996***

(\*\*\*) Del total de quejas pendientes (en estudio) a corte diciembre 31 de 2021, 731 corresponden a quejas recibidas durante el último mes del citado año.

<b>(*) Quejas recibidas</b>		
<b>Producto</b>	<b>Quejas</b>	<b>Participación</b>
Crédito de Consumo, Comercial e Hipotecario	5561	35.66%
Tarjeta de Crédito	5150	33.03%
Cuenta de Ahorros	3555	22.80%
Seguros Obligatorios	438	2.81%
Seguros Voluntarios	338	2.17%
Cuenta Corriente	270	1.73%
Otros	282	1.81%
<b>Total</b>	<b>15594</b>	<b>100.00%</b>

Durante el año 2021, la DCF recibió un total de 868 quejas relacionadas con la aplicación de las medidas de alivio por COVID-19, por parte del Banco de Bogotá a sus productos, en comparación con el año 2020, en el cual se recibieron por este mismo motivo 2344 quejas.

<b>(**) Total Quejas tramitadas (resueltas)</b>	<b>100%</b>	<b>16488</b>
<b>A favor del Consumidor Financiero:</b> Comprende las quejas resueltas por el DCF a favor del consumidor financiero, y las quejas rectificadas por el Banco de Bogotá, y en las cuales la entidad da la razón al consumidor y atiende la reclamación con antelación al Concepto del Defensor.	49.63%	8183
<b>A favor del Banco de Bogotá:</b> Comprende las quejas en las cuales, de conformidad con la documentación e información disponibles, el DCF no encontró soporte o prueba con base en la cual pudiere atribuir responsabilidad al Banco de Bogotá.	50.37%	8305

Del total de reclamaciones admitidas y trasladadas por el DCF al Banco de Bogotá durante el año 2021, la entidad financiera en 1501 casos, atendió favorablemente la pretensión económica del consumidor financiero, efectuando el correspondiente reintegro. Esta gestión, de acuerdo a la información suministrada por la Gerencia de Soluciones para el Cliente representó un reconocimiento por parte de la entidad financiera de \$376,546,268.69.

4. El Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá, en el desarrollo de sus funciones no detectó prácticas indebidas, ilegales o no autorizadas por parte del Banco.

5. De los pronunciamientos emitidos por el DCF, en relación con las quejas presentadas por los consumidores financieros contra el Banco en el periodo 2021, el DCF no consideró algunos de interés general.

6. Con ocasión de las recomendaciones formuladas por el Defensor del Consumidor Financiero en su Informe correspondiente al año 2020, el Defensor dentro del seguimiento efectuado, y con base en la respuesta suministrada por parte del Banco de Bogotá el día 15 de octubre de 2021, observó que de las diez y siete recomendaciones efectuadas, el Banco de Bogotá definió e implementó igual número de Planes de Acción, que llevaron a arreglar al cierre del año 2021, 10 recomendaciones, quedando pendientes 7, las cuales fueron incluidas nuevamente en el Informe correspondiente al año 2021.

Si bien durante el año 2021, la Defensoría del Consumidor Financiero registró una disminución del 2.21% en el número de reclamaciones recibidas, pasando de 15940 en el año 2020, a 15594 en el 2021, el Defensor del Consumidor Financiero presentó en su Informe correspondiente al año 2021, comentarios con relación a los siguientes productos, tomando como base los parámetros y clasificaciones del Formato 378 transmitido trimestralmente a la Superintendencia Financiera de Colombia:

- Crédito de Consumo y/o Comercial.
- Tarjeta de Crédito.
- Cuenta de Ahorros.
- Seguros obligatorios.
- Mecanismos de Normalización de las obligaciones.

7. La DCF teniendo en cuenta el comportamiento de quejas recibidas durante el año 2021, solicitó al Banco el suministro de los recursos necesarios para atenderlas, los cuales fueron autorizados.

8. Durante el año 2021. el Consejo Ejecutivo de Experiencia del Banco de Bogotá (anterior Comité Estratégico SACF), y al cual asiste el Defensor del Consumidor Financiero, definió una serie de proyectos a trabajar, con el fin de garantizar el cumplimiento y desarrollo de las seis premisas del proyecto de Transformación de Experiencia, a saber: nuevas y mejores expectativas, sin errores, proactividad, autogestión, minimizar el esfuerzo del cliente al contactar a la entidad, y reconciliación.

Con toda atención,



**ALVARO JULIO RODRIGUEZ PEREZ**

Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá